Produktinformation Seite 1 von 1

HANSER

Konfliktmanagement

Konstantin Passameras, Regina von Diemer

ISBN 3-446-40042-7

Inhaltsverzeichnis

Weitere Informationen oder Bestellungen unter http://www.hanser.de/3-446-40042-7 sowie im Buchhandel

Inhalt

1.1 Aufbau des Buches 1.2 Nie wieder Konflikte? 1.3 Der Konflikt um Troja 1.4 Gute Kommunikation 2 Die Situation richtig erfassen 2.1 Üble Spiele 2.2 So spielen Sie richtig 2.3 Die Ich-Zustände 2.4 Häufige Konfliktkonstellationen 2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor 3.7 Konflikte als Chancen	1	Einleitung	5
1.3 Der Konflikt um Troja 1.4 Gute Kommunikation 2 Die Situation richtig erfassen 2.1 Üble Spiele 2.2 So spielen Sie richtig 2.3 Die Ich-Zustände 2.4 Häufige Konfliktkonstellationen 2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	1.1	Aufbau des Buches	5
Die Situation richtig erfassen Die Spiele So spielen Sie richtig Die Ich-Zustände Häufige Konfliktkonstellationen Das Drama-Dreieck Konfliktebenen verstehen und trennen Entlastung und Deeskalation Ein kleines Experiment Sekalationsstufen Sekalationsvariante Mobbing Offene Fragetechnik und aktives Zuhören Amplifizierung und Ich-Botschaften Beziehungspflege und Humor	1.2	Nie wieder Konflikte?	6
Die Situation richtig erfassen Uble Spiele So spielen Sie richtig Die Ich-Zustände Häufige Konfliktkonstellationen Das Drama-Dreieck Konfliktebenen verstehen und trennen Entlastung und Deeskalation Ein kleines Experiment Eskalationsstufen Sekalationsvariante Mobbing Offene Fragetechnik und aktives Zuhören Amplifizierung und Ich-Botschaften Beziehungspflege und Humor	1.3	Der Konflikt um Troja	9
2.1 Üble Spiele 2.2 So spielen Sie richtig 2.3 Die Ich-Zustände 2.4 Häufige Konfliktkonstellationen 2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	1.4	Gute Kommunikation	11
2.2 So spielen Sie richtig 2.3 Die Ich-Zustände 2.4 Häufige Konfliktkonstellationen 2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	2	Die Situation richtig erfassen	17
2.3 Die Ich-Zustände 2.4 Häufige Konfliktkonstellationen 2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	2.1	Üble Spiele	20
2.4 Häufige Konfliktkonstellationen 2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	2.2	So spielen Sie richtig	23
2.5 Das Drama-Dreieck 2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	2.3	Die Ich-Zustände	25
2.6 Konfliktebenen verstehen und trennen 3 Entlastung und Deeskalation 3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsstufen 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	2.4	Häufige Konfliktkonstellationen	30
Entlastung und Deeskalation Ein kleines Experiment Eskalationsstufen Eskalationsvariante Mobbing Offene Fragetechnik und aktives Zuhören Amplifizierung und Ich-Botschaften Beziehungspflege und Humor	2.5	Das Drama-Dreieck	35
3.1 Ein kleines Experiment 3.2 Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	2.6	Konfliktebenen verstehen und trennen	41
Eskalationsstufen 3.3 Eskalationsvariante Mobbing 3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	3	Entlastung und Deeskalation	48
 Eskalationsvariante Mobbing Offene Fragetechnik und aktives Zuhören Amplifizierung und Ich-Botschaften Beziehungspflege und Humor 	3.1	Ein kleines Experiment	49
3.4 Offene Fragetechnik und aktives Zuhören 3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	3.2	Eskalationsstufen	55
3.5 Amplifizierung und Ich-Botschaften 3.6 Beziehungspflege und Humor	3.3	Eskalationsvariante Mobbing	60
3.6 Beziehungspflege und Humor	3.4	Offene Fragetechnik und aktives Zuhören	66
	3.5	Amplifizierung und Ich-Botschaften	71
3.7 Konflikte als Chancen	3.6	Beziehungspflege und Humor	74
	3.7	Konflikte als Chancen	80

4	Inhalt				
---	--------	--	--	--	--

4	Konfliktbehandlung	83
4.1	Und wenn Paris sich anders entschieden hätte?	85
4.2	Nützliche Grundannahmen und Empfehlungen	89
4.3	Konfliktarten und ihre Behandlung	91
4.4	Erfolgreich verhandeln	95
4.5	Der Denkzettel	101
5	Szenenwechsel	102
5.1	Variationen einer Schlüsselszene	102
5.2	Gedanken, Gefühle, Verhaltensweisen	104
5.3	Der Zankapfel	107
5.4	Weitere Anregungen und Ausblick	108
Literatur		